

ANEXO I

RESPOSTAS AO FORMULÁRIO REFERENTE À TOMADA DE SUBSÍDIO ARSP N°003.2024

1- Quais pontos das Condições Gerais de Fornecimento de Gás Canalizado você considera mais relevantes para serem revisados ou aperfeiçoados?

Considerando que a resolução atualmente vigente entrou em vigor em 2007, a ES gás entende que os pontos descritos abaixo são os mais relevantes para a revisão e aperfeiçoamento das Condições Gerais de Fornecimento de Gás Canalizado:

1. Definições e Termos:

Esclarecer os limites de propriedade e responsabilidade da Concessionária através do aperfeiçoamento e/ou adição de definições, tais como:

- **Ramal Externo, Ramal Interno, Ponto de Entrega e Medidor:** pertencentes à Rede de Distribuição.
- **Instalações internas:** de propriedade e de responsabilidade do Usuário.

O aprimoramento desses conceitos é essencial para a segurança jurídica da Concessionária, especialmente no momento atual da ES Gás, onde a expansão do Serviço de Distribuição através da construção de rede, principalmente, mas não exclusivamente, no mercado residencial, pode fazer com que o medidor fiscal seja instalado inclusive dentro da unidade habitacional do usuário. Assim, torna-se inadequado estabelecer esse ponto como o limite de propriedade do gasoduto e da responsabilidade da Concessionária, uma vez que se trata de instalações às quais a Concessionária não tem acesso irrestrito para realizar a devida manutenção.

Ademais, fica evidente que este trecho de rede interna, definida como Instalação Interna, não é reversível ao Poder Concedente ao final da Concessão, devendo ter tratamento diferenciado dos demais componentes do Sistema de Distribuição.

Com relação ao medidor, independente da sua localização, este ativo deve permanecer sob propriedade e responsabilidade exclusiva da Concessionária, pois se trata de um ativo reversível ao Poder Concedente, mesmo quando instalado dentro da propriedade do Usuário.

Portanto, conclui-se que a responsabilidade da Concessionária deve se restringir à rede de distribuição até ao Conjunto de Regulagem (CR) ou o Conjunto de Regulagem e Medição (CRM) ou o Conjunto de Medição (CM), prevalecendo o que estiver mais próximo da divisa de propriedade, o que inclui este primeiro CR, CM, CRM. Além disso, esclarece-se que o Medidor Fiscal é de propriedade e de responsabilidade da Concessionária.

2. Inclusão de novas definições:

- Introdução de definições para (i) Serviços Acessórios e Correlatos, (ii) para Erro Justificável ou Engano Justificável e (iii) Unidade de medição fiscal ou Medidor.
- Atualização de definições existentes, como "usuário" ou "Contrato de Adesão".

3. Atualização de Referências:

- Substituição de "ASPE" por "ARSP" em todo o documento.
- Exclusão de referências a contratos de concessão anteriores.
- Atualização das referências legais, como a Lei 7.860/2004, alterada pela Lei 827/2016.

4. Condições de Fornecimento:

- Ajustes para incluir a coexistência dos mercados cativo e livre.

5. Direitos e Obrigações dos Usuários:

- Aperfeiçoamento das obrigações para os usuários, incluindo: (i) a manutenção dos dados cadastrais atualizados e a (i) comunicação de alterações nas instalações.

6. Pedidos de Ligação e Medição:

- Especificação de prazos e condições para pedidos de ligação.

7. Faturamento e Tarifas:

- Ajuste nos prazos de faturamento e leitura,
- Aperfeiçoamento na forma de entrega da fatura e nos procedimentos para compensações de valores pagos a maior e/ou menor pelos usuários.

8. Suspensão e Religação do Fornecimento:

- Aperfeiçoamento das condições para suspensão do fornecimento por inadimplência, irregularidades ou motivos técnicos.
- Revisão de prazos e condições para a religação do fornecimento após a regularização das pendências.

9. Segurança e Manutenção:

- Reforço das responsabilidades dos usuários quanto à adequação técnica e segurança das instalações.
- Inclusão de procedimentos para atendimento a emergências e bloqueio de vazamentos.

Por fim, informamos que, oportunamente, encaminharemos formalmente uma proposta de revisão da resolução, complementando as respostas a este quesito, bem como aos demais do formulário da Tomada de Subsídio TS003_2024.

2- Quais prazos regulatórios você considera mais relevantes para a prestação do serviço de distribuição de gás canalizado? (Ex.: construção, emissão de segunda via, devolução de valores por erros de faturamento, entre outros.)

Seguem abaixo as sugestões de aperfeiçoamento dos prazos regulatórios da prestação do serviço de distribuição de gás canalizado:

1. Prazos para Construção e Ligação
 - Construção e Entrada em Operação de Ramais Externos:
 - **Proposto:** 90 dias.
2. Prazos para Atendimento ao Usuário
 - Emissão de Segunda Via da Fatura:
 - **Original:** Até 3 dias úteis.
 - **Proposto:** Disponibilização imediata nos canais informados nas faturas, incluindo meios eletrônicos.
 - Devolução de Valores por Erros de Faturamento:
 - **Original:** Até 5 dias úteis.
 - **Proposto:** Devolução na fatura imediatamente seguinte à constatação do erro ou por crédito em conta, aplicando-se a tarifa vigente.
 - Religação do Fornecimento:
 - **Original:** Até 1 dia útil.
 - **Proposto:** Até 2 dias úteis após a regularização das pendências e solicitação do usuário.

Por fim, informamos que, oportunamente, encaminharemos formalmente uma proposta de revisão da resolução, complementando as respostas a este quesito, bem como aos demais do formulário da Tomada de Subsídio TS003_2024.

3- Existe alguma informação que você considere essencial e que ainda não esteja incluída nas faturas dos usuários? *

Principais informações Propostas para Adição nas Faturas:

1. Informações de Contato com a Concessionária:

- **Horários e Locais de Atendimento ao Público:** Disponíveis no site oficial da Concessionária.
- **Contato da Ouvidoria da Concessionária:** Indicação do contato, não necessariamente telefônico.
- **Contato da Ouvidoria da ARSP:** Indicação do contato, não necessariamente telefônico.

2. Considerações Adicionais:

- **Atualização Tecnológica:** A fatura será entregue prioritariamente em formato eletrônico, com opção para o usuário solicitar a via física.

Por fim, informamos que, oportunamente, encaminharemos formalmente uma proposta de revisão da resolução, complementando as respostas a este quesito, bem como aos demais do formulário da Tomada de Subsídio TS003_2024.

4- Você identifica alguma ambiguidade nas normas vigentes? Em caso afirmativo, quais seriam?

Seguem abaixo os comentários relacionados aos pontos que devem ser esclarecidos na resolução 005/2007:

1. Conforme detalhado na resposta ao quesito 1, é de fundamental esclarecer os limites de propriedade e responsabilidade da Concessionária por meio do aperfeiçoamento e/ou adição de definições, tais como:
 - Ramal Externo, Ramal Interno, Ponto de Entrega e Medidor: pertencentes à Rede de Distribuição.
 - Instalações internas: de propriedade e responsabilidade do Usuário.
2. Responsabilidade pela adequação Técnica:
 - A responsabilidade pela adequação técnica das instalações internas deve ser atribuída exclusivamente ao usuário.
3. Informações na Fatura:
 - Consolidar as informações essenciais na fatura e direcionar os usuários para o site da Concessionária para mais detalhes.
4. Mercado Livre e Cativo:
 - A resolução original foi escrita em 2007, quando ainda não havia um mercado livre de gás. Precisa, portanto, adequar ao longo do texto todas as referências sobre distribuição de gás canalizado.

Por fim, informamos que, oportunamente, encaminharemos formalmente uma proposta de revisão da resolução, complementando as respostas a este quesito, bem como aos demais do formulário da Tomada de Subsídio TS003_2024.

5- Você considera que as disposições atuais são suficientes para garantir a qualidade do serviço de distribuição de gás canalizado? Caso contrário, o que considera estar faltando? *

As disposições atuais da Resolução 005/2007 forneceram diretrizes suficientes para garantir a qualidade do serviço de distribuição de gás canalizado ao longo dos últimos 17 anos.

Adicionalmente, de forma a contribuir com a revisão da Resolução 005/2007, informamos que, oportunamente, encaminharemos formalmente uma proposta de revisão da resolução.

6- Os direitos e obrigações estabelecidos no Capítulo III da resolução atendem às necessidades dos usuários? Caso contrário, há sugestões para torná-los mais claros e/ou eficazes?

As disposições atuais referentes aos direitos e obrigações estabelecidas no Capítulo III da Resolução 005/2007 atenderam de forma adequada às necessidades dos usuários desde sua publicação.

Adicionalmente, de forma a contribuir com a revisão da Resolução 005/2007, informamos que, oportunamente, encaminharemos formalmente uma proposta de revisão da resolução.

7- As condições previstas para os contratos de fornecimento (Capítulo IX) são claras e justas para todos os segmentos de usuários? Há algo que poderia ser ajustado?

As condições previstas para os contratos de fornecimento (Capítulo IX) são claras, porém carecer de atualização, para todos os segmentos de usuários. No entanto, a ES Gás sugere algumas melhorias, tais como:

- Adaptar o texto da resolução para incluir terminologias e adequar a resolução, para que seja contemplado o mercado livre. Em vários pontos da RES 005/2007 existem referencias, por exemplo, (i) à fornecimento, onde deveria constar fornecimento e/ou distribuição (ii) ponto de entrega e/ou de fornecimento (iii) transferência de custódia e/ou de titularidade, (iv) consumo e/ou volume distribuído (v) entre outros.
- Criar um § próprio ao Art. 21 para tratar do contrato de adesão, explicitando que a Unidade Usuária e Concessionaria podem, de comum acordo, caso ambas desejem, firmar contratos de fornecimento com soluções que atendam aos interesses e necessidades dos usuários.
- Com relação ao artigo 22, sugerimos sua exclusão, pois a saída do Usuário do sistema de forma unilateral prejudicaria os demais Usuários que arcaiam com os compromissos que a Concessionaria assinou para atender o sistema todo.

Por fim, informamos que, oportunamente, encaminharemos formalmente uma proposta de revisão da resolução, complementando as respostas a este quesito, bem como aos demais do formulário da Tomada de Subsídio TS003_2024.

8- Os limites de pressão de fornecimento e as condições de medição, conforme previsto nos Capítulos V e XII, são adequados às necessidades dos usuários? Quais aspectos poderiam ser revisados para aprimorar a confiabilidade e a segurança?

As condições previstas para os limites de pressão de fornecimento e as condições de medição, conforme previsto nos Capítulos V e XII, são, de forma geral, adequadas às necessidades dos usuários.

Adicionalmente, de forma a contribuir com a revisão da Resolução 005/2007, informamos que, oportunamente, encaminharemos formalmente uma proposta de revisão da resolução.

9- As regras para suspensão do fornecimento, conforme previsto no Capítulo XVII, são claras e justas? Quais melhorias podem ser realizadas para proteger os consumidores vulneráveis? *

Conforme apontado na resposta à pergunta 05, as disposições atuais da Resolução 005/2007 forneceram diretrizes suficientes para garantir a qualidade do serviço de distribuição de gás canalizado.

Contudo, as regras para suspensão do fornecimento, previstas no Capítulo XVII, podem ser aprimoradas. Essas melhorias versam principalmente sobre (i) inadimplemento de faturas referentes a serviços (ii) casos de suspensão do serviço para o usuário, em diversos segmentos (iii) exigência de antecedência mínima de para a comunicação da interrupção.

Por fim, informamos que, oportunamente, encaminharemos formalmente uma proposta de revisão da resolução, complementando as respostas a este quesito, bem como aos demais do formulário da Tomada de Subsídio TS003_2024.

10- As hipóteses de multas são consideradas adequadas? Caso contrário, há sugestões de propostas para melhorar a transparência ou a aplicação dessas regras? *

As disposições atuais da Resolução 005/2007 forneceram diretrizes suficientes para garantir a qualidade do serviço de distribuição de gás canalizado ao longo dos últimos 17 anos.

Adicionalmente, de forma a contribuir com a revisão da Resolução 005/2007, informamos que, oportunamente, encaminharemos formalmente uma proposta de revisão da resolução.

11- Existem inovações ou práticas sustentáveis que poderiam ser incorporadas às Condições Gerais de Fornecimento de Gás Canalizado para promover o uso eficiente e sustentável do gás canalizado? *

Existem inovações ou práticas sustentáveis que poderiam ser incorporadas às Condições Gerais de Fornecimento de Gás, permitindo expandir os serviços locais de gás canalizado, através da otimização de recursos e beneficiando, por consequência, a tarifa. Algumas dessas melhorias incluem:

a) Envio da fatura preferencialmente por via digital, e incluir informações relevantes aos usuários no site eletrônico da concessionária como: emissão 2ª via, horário de atendimento e notificações sobre interrupções programadas.

b) Aprimorar a norma em relação à forma de atendimento.

Adicionalmente, informamos que, oportunamente, encaminharemos formalmente uma proposta de revisão da resolução, complementando as respostas a este quesito, bem como aos demais do formulário da Tomada de Subsídio TS003_2024.

12- Existe algum assunto que, na sua percepção, não está contemplado na resolução vigente e que deveria ser incluída? *

Entendemos que pode ser oportuno regulamentar determinados assuntos através resoluções específicas, permitindo maior agilidade quando forem necessárias atualizações.

Adicionalmente, de forma a contribuir com a revisão da Resolução 005/2007, informamos que, oportunamente, encaminharemos formalmente uma proposta de revisão da resolução.

ALESSANDRO
O
LOCATELLI: 
 Assinado de forma digital por ALESSANDRO
Dados: 2025.02.18 14:54:40 -03'00'